

*Balanç de l'any 2020 de la defensora de la ciutadania***LA SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA AUGMENTA SIGNIFICATIVAMENT LES SEVES ACTUACIONS D'OFICI EN UN ANY MARCAT PER LA COVID-19**

- En el context de pandèmia i crisi sanitària, la defensora barcelonina ha augmentat un 25 % les actuacions d'ofici respecte del 2019.
- Les problemàtiques ciutadanes per contactar i interactuar amb els serveis municipals han centrat bona part de les queixes del 2020.

Barcelona, 10 de març del 2021 – La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha elaborat l'informe anual de l'any 2020, en què ha dut a terme **3.543 actuacions**. Del total, **1.988 han estat queixes, 1.518 consultes, 35 actuacions d'ofici i 2 visites de barri**. L'any 2020 s'ha donat la raó a la ciutadania, totalment o en part, en un **78% dels casos**.

Segons temàtica, les 1.988 queixes s'han classificat de la següent manera: **mobilitat** (299); **activitat econòmica** (296); **administració pública** (229); **serveis socials** (166); **seguretat ciutadana i llibertat cívica** (146); **hisenda municipal** (140); **medi ambient** (121); **habitatge** (120); **educació, cultura, lleure i esport** (100); **funció pública** (81); **salut** (77); **urbanisme** (68); **atenció, comunicació i participació** (56); **ciutadania i veïnatge** (40); **accessibilitat** (29) i **espai públic** (20).

Segons el districte de residència de la ciutadania, les 1.988 queixes s'han classificat de la següent manera: l'**Eixample** (269); **Sant Martí** (164); **Ciutat Vella** (151) i **Sants-Montjuïc** (143) són les zones de les quals s'han rebut més denúncies. Els segueixen **Gràcia** (134); **Nou Barris** (126); **Horta-Guinardó** (115), i **Sant Andreu** (114). Els districtes en què s'han rebut menys reclamacions han estat **Sarrià-Sant Gervasi** (75) i **les Corts** (59). També s'han supervisat 455 reclamacions del veïnat d'altres poblacions que han tingut problemes amb l'Ajuntament de Barcelona, 169 sense identificar el districte i 14 queixes de persones sense domicili fix.

A banda dels districtes ja comentats, els principals òrgans municipals afectats per les queixes són: l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat (203); l'Institut Municipal d'Hisenda (157); l'Àrea d'Economia, Treball, Competitivitat i Hisenda (101), i l'Institut Municipal de Serveis Socials (82).

El dret a una bona administració, dret fonamental de la ciutadania

Tot i que la síndica no és aliena a aquesta situació de pandèmia, **considera que el dret a una bona administració en aquests moments és més necessari que mai, tenint en compte la situació de crisi sanitària i econòmica que ha afectat profundament moltes famílies aquest any 2020**. El nou escenari està obligant

l'Ajuntament a modificar i adaptar les seves polítiques econòmiques i socials per donar cobertura a les noves situacions de la ciutadania.

Moltes persones que s'han dirigit a la institució de la síndica durant l'any 2020, malgrat que el fons de les seves queixes versaven sobre altres matèries de competència municipal, **coincidien en les dificultats per contactar amb els serveis municipals, principalment a través del telèfon 010, per poder accedir a la informació i a la tramitació administrativa, o per obtenir una cita prèvia per ser atès presencialment a una Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).**

Aquestes dificultats no són noves i ja s'havien detectat amb anterioritat a la situació de pandèmia. Per aquest motiu, l'any 2019 la Sindicatura de Greuges de Barcelona va iniciar una actuació d'ofici en matèria d'atenció al públic, que va finalitzar l'any 2020. L'origen d'aquesta intervenció van ser les reiterades queixes de la ciutadania per haver de sol·licitar cita prèvia per registrar documents, tot i no constar aquesta obligació al web municipal ni a la carta de serveis d'atenció ciutadana. A més les cites no s'assignaven pel mateix dia o d'un dia per l'altre, sinó que havien d'esperar diversos dies.

Altres problemàtiques vinculades a la bona administració que han estat objecte de queixa de la ciutadania: dificultats d'accés a l'aplicatiu de l'Institut Municipal d'Hisenda; presentació de recursos o accés a imatges en un expedient sancionador; tramitació d'altres en el padró municipal, o accés a la informació pública, entre altres.

L'Ajuntament va informar la síndica que, en la situació prèvia a la Covid-19, el termini mitjà d'assignació de cita prèvia era de 4 dies, i que en el moment actual, el termini mitjà d'assignació és de 7 dies. Tot i això, **des de la Sindicatura va comprovar-se, tal com havien manifestat algunes persones, que el termini que el telèfon 010 oferia per una cita prèvia per registrar un document superava els 14 dies naturals,** i que no hi havia disponibilitat per sol·licitar el servei *L'OAC et Truca*.

Sense ajudes de caràcter familiar que anteriorment s'atorgaven

En aquest escenari social i econòmic derivat de la pandèmia de la Covid-19, **el consistori no va convocar certs ajuts dirigits a famílies, com la subvenció per al pagament de l'IBI a les famílies monoparentals i a les persones vídues amb pocs recursos econòmics.** La retirada de l'ajut que s'estava atorgant a les famílies monoparentals des de l'any 2012, amb caràcter universal i de forma ininterrompuda, ha estat un motiu reiterat de queixes davant la Sindicatura de Greuges de Barcelona per part de moltes famílies monoparentals.

L'Ajuntament justifica aquesta mesura en la situació d'excepcionalitat conseqüència de la crisi sanitària, que ha deixat en una situació de vulnerabilitat a moltes persones que el consistori ha hagut d'atendre, destinant més recursos socials

dels que estaven previstos per tal de pal·liar la situació de vulnerabilitat de les persones i famílies amb rendes més baixes. **Precisament, aquesta situació excepcional de ben segur també haurà comportat més precarietat a moltes de les famílies beneficiàries de la subvenció.** Els representants municipals han manifestat a la Sindicatura de Greuges de Barcelona que s'està treballant per poder fer efectiva la convocatòria de la subvenció per aquest any 2021, que dependrà de les disponibilitats pressupostàries i de l'evolució de la pandèmia.

L'atenció social durant la pandèmia

L'Ajuntament de Barcelona ha implementat un seguit de mesures amb caràcter urgent i extraordinari per tal d'incidir en els efectes de la crisi a la ciutat. Segons dades del consistori, des del dia 16 de març fins al 30 de setembre, els serveis socials de la ciutat havien atès un total de 56.192 persones, més de la meitat de les ateses durant tot l'any 2019. **Cal destacar que un 30 % de les persones ateses no havien estat abans a serveis socials o feia més d'un any que no n'havien tingut necessitat. Durant aquest període de sis mesos i mig s'havien atorgat 28.360 ajudes municipals extraordinàries, més del doble que l'any anterior, per un import total de 13,01 milions d'euros.** La majoria s'havien destinat a cobrir necessitats bàsiques com alimentació i allotjament.

L'augment de les atencions va portar a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) a reforçar el nombre de treballadors dels equips. La síndica vol destacar el seu reconeixement pel treball realitzat pels equips professionals dels serveis socials de la ciutat, i fer-lo extensiu a totes aquelles persones treballadores de serveis essencials. Duen a terme un gran esforç i desenvolupen una tasca que no ha estat prou reconeguda socialment.

Tot i les mesures executades, és imprescindible que s'habilitin noves formes d'informar les persones ateses en els serveis socials municipals o a aquelles que puguin ser susceptibles de ser-ho. L'accés a Internet d'una part significativa de les persones en situació de vulnerabilitat social a Barcelona es va veure afectat, fet que va dificultar l'accés a la informació, la tramitació, i la interacció amb l'administració. Per tant, cal tenir-ho en compte en totes les actuacions que es desenvolupin a partir d'ara.

No s'ha convocat el fons extraordinari dirigit a infants

No es pot deixar de parlar del *Fons extraordinari per ajuts puntuals d'emergència social per a infants de 0 a 16 anys*, que l'any 2020 no ha estat convocat per l'Ajuntament de Barcelona, després de cinc anys consecutius en què s'havia aprovat la convocatòria. En la seva darrera edició, la de l'any 2019, es van destinar un total de 12.870.000 euros adreçats exclusivament a infants i adolescents, fins als 16 anys, que es trobaven en situació de vulnerabilitat.

Si bé és cert que l'atorgament dels ajuts esmentats tenia caràcter voluntari i eventual per part de l'Ajuntament de Barcelona i no generava cap dret a l'obtenció d'ajuts en

anys posteriors, **la Sindicatura vol destacar que era un ajut d'eficàcia provada, que havia estat molt justificat i també celebrat per serveis i entitats de la ciutat que treballen amb infants.** Malgrat que el Fons era un ajut que es convocava d'acord amb la potestat discrecional de l'administració, es considera poc justificada la seva desaparició, atès que s'adreçava únicament als infants. Per tant, es recomana avaluar les possibilitats de convocar de nou el Fons.

Cal definir i precisar què s'entén per un allotjament provisional digne

La gravetat de la manca d'habitatge resulta encara més colpidora quan conflueix amb altres factors com la crisi sanitària per la Covid-19. Com és sabut, Barcelona es troba immersa també en una crisi en matèria d'habitatge, prèvia a la pandèmia, i aquesta no ha fet més que aguditzar aquesta situació.

Cal assenyalar que els serveis socials no són els competents en matèria d'habitatge, sinó que desenvolupen la seva actuació en funció de cada situació, havent de garantir l'allotjament si escau. Aquest allotjament es facilita usualment en pensions, tant per persones soles com per a famílies amb infants, i és gestionat a través d'una empresa.

Tot i que en tot moment s'ha garantit l'allotjament a les famílies, així com la cobertura de les necessitats bàsiques, les condicions en què aquests s'han produït preocupen a la Sindicatura.

L'allotjament de famílies amb menors d'edat en pensions o residències durant un període prolongat (de mesos) no constitueix un recurs adequat per tal que una família pugui desenvolupar la seva vida quotidiana de forma normalitzada (les condicions dels allotjaments, la manca d'espai suficient per a garantir l'estudi dels infants, la manca d'un espai propi o la convivència en espais comuns amb persones alienes a la família).

La síndica s'ha interessat pel contracte existent en matèria d'allotjament per tal de valorar si incorpora tots els aspectes necessaris per a oferir un servei adequat a les persones que han de fer ús d'aquests establiments. Es constata que han estat recollits aspectes concrets i que es vetlla per la qualitat dels establiments d'allotjament. Tot i això, cal tenir en compte que **el concepte d'allotjament digne és molt indeterminat i en caldria una definició. En cas contrari, el concepte pot esdevenir interpretable, tant per a la part que en fa ús com per aquella que ho gestiona.** També és necessari, d'acord amb el principi de responsabilitat pública, que l'Ajuntament supervisi exhaustivament la prestació de serveis per part de les empreses contractades.

L'habitatge i la pandèmia

La gestió del parc públic, encomanada a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació (IMAB), i els serveis oferts per les oficines d'habitatge dels districtes del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, s'han vist clarament afectats per la crisi sanitària. Pel que fa a l'habitatge en temps de pandèmia, la ciutadania ha incidit en les dificultats per accedir als diferents serveis, amb el consegüent retard en les respostes i

l'actuació per part d'aquests òrgans. Ha exposat col·lapse en els telèfons d'atenció al públic de l'IMHAB i en l'obtenció de cita prèvia a les Oficines d'Habitatge, **amb períodes superiors als tres mesos**, amb tot el que això suposa en el retard en les consultes i tràmits a dur a terme. Per altra banda, **s'ha de destacar positivament que l'Ajuntament de Barcelona al mes d'abril va tenir una resposta proactiva i va aprovar una moratòria de 4 mesos que després va ampliar a dos més en el pagament de la renda de lloguer** per a totes les persones inquilines **dels habitatges de la ciutat que gestiona l'IMHAB**.

El temps d'espera per un habitatge d'emergència pot superar els dos anys

Aquest any es pot observar que han disminuït ostensiblement el nombre de noves sol·licituds presentades a la Mesa d'Emergència social per pèrdua d'habitatge: han passat de les 614 noves sol·licituds ateses en el 2018, a les 486 ateses el 2019, amb una caiguda en aquest any 2020 fins a les 210 noves sol·licituds. **Caldrà veure en un futur si aquesta tendència es confirma o és fruit de la situació de la suspensió dels desnonaments per a les famílies vulnerables, actualment vigent.**

Malgrat aquest descens de casos nous, i que també s'ha revertit lleugerament la tendència creixent d'unitats familiars que esperen un habitatge per part de la Mesa, a desembre de 2020 hi ha encara 634 unitats familiars (648 unitats familiars el desembre de 2019). Aquestes persones es mantenen durant mesos en pensions i altres recursos amb costos molt més alts que en altres alternatives habitacionals.

Actualment, el temps d'espera d'assignació d'un habitatge d'emergència pot superar fàcilment els dos anys. El nombre d'habitatges que la Mesa ha assignat aquest any 2020 és d'una mitjana d'uns 12,66 habitatges mensuals, **fet que evidencia clarament la manca de dotació necessària del Fons de Lloguer social. Aquesta és una realitat que cal corregir, ja que la demanda ha augmentat exponencialment en referència a l'augment dels recursos disponibles. És una situació que ja fa anys que la síndica de greuges de Barcelona denuncia i reclama solucions.**

L'habitatge assequible i el “sensellarisme ocult”

Barcelona continua sent actualment una de les capitals més cares d'Espanya per viure: la mitjana del rebut mensual en el mercat de lloguer (2019) va assolir els 979 euros mensuals (14 €/m²/mes). El preu del metre quadrat en els lloguers durant el segon i tercer trimestre de 2020 no ha mostrat grans variacions.

De les queixes ateses per aquesta Sindicatura s'evidencia també que les famílies més vulnerables que disposen d'habitatge tenen greus dificultats per fer front a lloguers que

es podrien considerar assequibles i que suposen el 20 % o el 30 % d'ingressos, però que junt amb el pagament dels subministraments els hi suposa un esforç inassumible. Aquest increment de l'habitatge inassequible, de l'esforç familiar dedicat a l'habitatge, fa que **per a moltes famílies i persones l'única sortida és conviure amb altres famílies o persones en un mateix habitatge** (malgrat que Barcelona és la ciutat amb les habitacions més cares del país, ja que se sol·liciten 442 euros mensuals de mitjana per a llogar-les, segons fonts no oficials). Viure en els denominats infrahabitatges, o ocupar irregularment un habitatge privat o públic, genera situacions on sovint ni adults ni infants tenen les condicions adequades pel seu desenvolupament.

Any rere any, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha mostrat preocupació pel sensellarisme a la ciutat de Barcelona i ha estat molt pendent de totes aquelles accions municipals vinculades a aquesta situació de vulnerabilitat. En el context de l'inici de la pandèmia, l'Ajuntament de Barcelona va intervenir-hi i va habilitar l'espai Pavelló Fira per acollir aquestes persones sense llar. No obstant això, enguany l'actuació de la defensora s'ha centrat en el "sensellarisme ocult".

La Sindicatura va publicar a finals de l'any 2020 els resultats d'una actuació ofici que tenia per objectiu **conèixer i analitzar el fenomen de l'habitatge compartit forçós a Barcelona a partir** del concepte jurídic d'habitatge i del que, segons estàndards internacionals, s'entén com habitatge digne. S'analitza si en les situacions d'habitatge compartit forçós es garanteix efectivament el dret a l'habitatge digne o pel contrari es tracta de situacions de "**sensellarisme ocult**", concepte que refereix a les persones amb un sostre però sense una llar.

De l'estudi se'n desprèn que cal potenciar la formalització de **contractes entre persones propietàries i les diverses arrendatàries d'habitacions on s'especifiqui clarament l'habitació objecte d'arrendament, la renda individual que s'ha de satisfer**, o condicions com la durada i les despeses.

Seria necessari pactar expressament si les despeses derivades de l'ús de les dependències comunes s'inclouen en el preu del lloguer o es reparteixen de forma proporcional entre les diferents arrendatàries, així com **l'elaboració i potenciació de les guies de convivència**. Des de la Sindicatura també es recomana **la reforma del règim actual de la Llei d'Arrendaments Urbans (LAU) amb regulació específica del lloguer d'habitacions, garantint uns mínims de protecció**.

La salut i la incidència de la Covid-19 a la ciutat

Aquest any gairebé s'han quadruplicat el nombre de persones que s'han adreçat a la Sindicatura per plantejar consultes i queixes vinculades a l'àmbit de salut pública (22 l'any 2019, 76 l'any 2020). Conscients que avui dia encara no hi ha prou perspectiva per analitzar el fenomen, les conclusions d'alguns estudis apunten a l'existència d'una

relació entre nivell socioeconòmic i els efectes de la pandèmia, fet que preocupa a aquesta Sindicatura.

El mapa de la renda per càpita de Barcelona és pràcticament idèntic al mapa de la incidència del virus des del mes de juny fins ara. Les zones més empobrides de la ciutat, amb més densitat i amb més atur coincideixen gairebé exactament amb les zones amb més afectació de la Covid-19. D'aquesta manera, el districte amb renda més baixa va tenir una incidència 2,5 vegades més alta que el districte amb renda més alta. Aquestes dades posen de manifest la necessitat de treballar, encara amb més força, per tal de millorar la qualitat de vida de la ciutadania.

El dret a l'educació durant el confinament domiciliari

Durant l'any 2020 la Sindicatura ha rebut consultes i queixes sobre la preocupació de les famílies en relació amb les dificultats i la qualitat de la docència telemàtica, així com amb els protocols i les garanties que suposava la represa de l'activitat presencial en els centres educatius. Moltes de les consultes rebudes vinculades a la seguretat i la salut eren conseqüència de la incertesa i desconeixement dels plans d'actuació i protocols previstos per l'administració competent.

La bretxa digital ha estat un dels elements que més ha afectat aquelles famílies vulnerables que han hagut de seguir el curs de manera telemàtica. Les xifres evidencien que si bé l'accés a la xarxa és força generalitzat, la qualitat d'aquest accés i les possibilitats per fer un seguiment apropiat de la formació en línia o d'interactuar amb l'escola no són les mateixes per tot l'alumnat de la ciutat. **Per tant, amb la situació d'emergència sanitària, que ha implicat l'acceleració del model d'educació en línia, ha quedat al descobert com la manca de recursos tecnològics incideix en la igualtat d'oportunitats.**

Per aquests motius, la Síndica de Greuges de Barcelona manifesta que cal continuar sumant esforços entre les administracions per garantir a tot l'alumnat de la ciutat l'accés a la xarxa i dispositius electrònics, i consolidar les actuacions iniciades per garantir les competències digitals a infants i famílies, especialment de col·lectius vulnerables.

D'altra banda, la situació viscuda també ha posat en evidència l'agreuament de dues realitats preexistents: la complexitat per conciliar la vida familiar i la professional de les famílies, i el desequilibri existent entre homes i dones respecte el que suposa l'atenció a la infància, que es pot fer extensiu a la cura de les persones que requereixen especial atenció. La Sindicatura ha traslladat a l'Ajuntament la necessitat d'impulsar accions encaminades a conscienciar i fomentar la corresponsabilitat entre homes i

dones, especialment pel que fa a l'atenció i cura dels fills i filles, i consolidar els programes i serveis que faciliten la conciliació familiar (com el projecte Concilia).

L'urbanisme tàctic en temps de pandèmia

Atès que la ràpida implantació del denominat urbanisme tàctic s'ha incrementat de manera exponencial durant la pandèmia, s'ha considerat adient analitzar les possibles afectacions de la nova organització de l'espai públic sobre els drets de la ciutadania. Malgrat que encara de manera incipient, els espais guanyats al cotxe es comencen a entendre com espais urbans que fomenten l'exercici de tots els drets dels ciutadans, i no només el dret a la mobilitat.

Fruit d'aquestes intervencions i del seu impacte en la ciutadania, la Sindicatura ha rebut diferents queixes relacionades amb l'urbanisme tàctic: l'ampliació de voreres; els canvis introduïts en els carrils de circulació i aparcaments; els talls de circulació en determinats carrers (totals o parcials); els canvis de recorregut d'alguns autobusos; l'ús que se'n fa dels nous elements de mobiliari instal·lats; queixes per afectacions a les zones de càrrega i descàrrega, o les noves ocupacions concedides als establiments de restauració (disconformitat dels establiments o queixes del veïnat pròxim a les noves terrasses), entre altres.

S'observen usos confusos en certes intervencions com per exemple el tall lateral de la Via Laietana. És utilitzat alhora, i de manera desordenada, per bicicletes, VMP i, eventualment, vianants. Aquesta simultaneïtat de modes de mobilitat, sumada a trams de vorera estrets i manca d'elements de seguretat que limitin la calçada en algun segment, genera confusió i que es percebi com un trajecte menys segur. En el cas de talls de carrer en cap de setmana, el pas de vehicles de càrrega i descàrrega i vehicles d'emergència és permès, de manera que la pacificació temporal no interfereix amb les necessitats comercials o de seguretat, bombers i ambulàncies.

S'ha comprovat que s'han eliminat espais d'estacionament temporal de càrrega i descàrrega. En pacificacions del tipus ampliació de voreres per mitjà de talls laterals, com són, per exemple, els casos dels carrers Consell de Cent o Rocafort, s'aprecia que els vehicles de càrrega i descàrrega utilitzen les zones que estan pintades per a ús de vianants a causa que no hi ha previstes zones de càrrega i descàrrega i DUM.

Moltes de les intervencions implementades obliguen a replantejar la ubicació dels contenidors de residus, fet que ha comportat queixes de la ciutadania. En alguns casos només ha suposat el seu trasllat proper sense afectar les condicions pròximes per desenvolupar les activitats habituals. No obstant això, hi ha altres casos més desfavorables quant a la seva ubicació, com és el cas d'alguns carrils bici, on per tirar la brossa cal posicionar-se gairebé en el mateix carril bici, situació que podria posar en risc tant als vianants com als ciclistes. Si bé aquestes ubicacions són correctes quant a la logística de la retirada dels residus, haurien de disposar-se de manera diferent per evitar aquests conflictes.

De les observacions dutes a terme d'un mostreig de diferents localitzacions d'urbanisme tàctic, en nombroses ocasions **no es resol de manera clara l'accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda**. En algunes de les pacificacions, tant d'entorns escolars com d'ampliació de voreres, l'accés, el paviment i els mobiliaris incorporats no compleixen amb alguns requisits bàsics com comptar amb guals per a un millor accés o disposar de mobiliari inclusiu, per exemple. Tot i que no consten queixes rebudes en referència a l'accessibilitat, l'observació *in situ* de moltes de les intervencions evidencia que cal una millora en aquest aspecte.

També es constata que hi ha hagut un dèficit de comunicació a diversos nivells, tant pel que fa a les raons de fons per engegar la campanya d'intervencions d'urbanisme tàctic d'emergència, com pel que fa a les maneres d'utilitzar-les. Per aquest motiu, **la síndica ha recomanat incrementar la comunicació per assegurar que la informació sobre les noves intervencions a l'espai públic i els seus usos arribin a tothom, i fer un seguiment constant de totes les actuacions** per tal de garantir la seguretat de totes les persones.

La protecció de la salut en el transport públic

L'any 2020 la Sindicatura de Greuges de Barcelona va iniciar una actuació d'ofici per analitzar la protecció de la salut en el transport públic de la ciutat, concretament metro i autobús. Aquesta investigació ha posat de manifest la complexitat per trobar l'equilibri entre el dret a la salut i el dret a la mobilitat. S'ha expressat la recomanació històrica de reforçar la xarxa de transport públic per adaptar-la a les noves necessitats i poder mantenir les distàncies de seguretat sanitària que les normes preveuen.

Malgrat la davallada de persones usuàries del transport públic, ningú és aliè a les situacions d'aglomeració i manca de distància entre les persones passatgeres que es donen en determinades línies de metro o autobús en hora punta. La Sindicatura de Greuges de Barcelona considera que, tenint en compte la situació actual, caldria **augmentar els esforços encaminats a millorar i dotar de més freqüència el transport públic, i seguir treballant altres mesures com la implementació del teletreball o la flexibilització d'horaris**.

TMB, amb l'objectiu de facilitar la planificació del viatge i evitar aglomeracions, va anunciar el 25 de maig la implementació d'una aplicació que facilita informació en temps real dels nivells d'ocupació a metro i bus. La Síndica reconeix l'esforç que suposa la implementació d'una mesura tècnica de forma proactiva i primerenca, però també cal dir que **es basa en una estimació aproximada**, no en temps real.

Tenint en compte que en algunes estacions de metro s'informa directament sobre l'ocupació en els panells informatius ubicats a les estacions i andanes, **s'entén que**

seria òptim que aquesta mesura s'apliqués a la totalitat de les estacions i parades de bus, i a poder ser en el mateix punt d'accés de l'estació i previ a la validació del títol de transport, fet que permetria a la ciutadania valorar la idoneïtat o no d'entrar.

Pel que fa a la xarxa de busos, s'ha posat en marxa una **aplicació mòbil per adquirir el bitllet senzill**. Tot i valorar la mesura, i recordar que no ha d'excloure persones no avesades als mitjans tecnològics, aquest fet **posa novament en evidència la necessitat d'activar la tan esperada T-Mobilitat, que hagués estat de gran utilitat durant l'any 2020.**

Les millores per enfortir la confiança en el transport públic, que ha d'esdevenir l'eix troncal de la mobilitat sostenible, deuen contemplar mantenir les campanyes informatives pel compliment de les mesures de protecció, en especial neteja de mans i ús correcte de la mascareta. També caldria incrementar el personal a les estacions; completar la instal·lació de dispensadors de gel hidroalcohòlic; reforçar la senyalització dels espais, i coordinar-se amb les diferents administracions públiques i empreses operadores de transport.

La Zona de Baixes Emissions continua generant queixes de la ciutadania

Entre els anys 2019 i 2020, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha rebut 326 queixes relatives a la Zona de Baixes Emissions (ZBE): 150 l'any 2019 i 176 l'any 2020. Cal assenyalar que un 22% de les queixes van ser presentades per persones residents fora del municipi de Barcelona, fet que posa en relleu que l'afectació de les ZBE va més enllà del municipi de Barcelona, i fins i tot de la resta de municipis implicats.

Les queixes de la ciutadania no posen en dubte la intencionalitat ni els objectius de la Zona de Baixes Emissions, ans al contrari. Les situacions que exposen són de dificultats i problemàtiques per a poder adaptar-se a la nova mesura. **En relació amb les particularitats de l'objecte de les denúncies ciutadanes** i el seu volum, s'han tractat grans blocs de temàtiques, no excloents, atès que hi havia algunes queixes plantejaven diferents motius de disconformitat: un 27 % del total fa referència, entre altres, a la disconformitat amb el criteri adoptat per les etiquetes ambientals de la DGT; un 26 % manifesta que el transport públic no els resulta una alternativa vàlida; un 24 % de les queixes exposen dificultats econòmiques que els fa inviable el canvi del vehicle; un 21 % exposa que necessiten el vehicle per a la seva activitat professional, i un 20 % de les queixes refereixen la manca d'alternatives tècniques que possibilitin l'adequació dels vehicles, entre altres.

Davant les nombroses queixes, l'any 2020 la síndica va decidir obrir una actuació d'ofici per fer un seguiment de les recomanacions ja efectuades el 2018, analitzar l'impacte de la implementació de la ZBE i les afectacions a col·lectius vulnerables, i dur a terme un seguiment del procés des dels principis de la bona administració. L'actuació d'ofici ha conclòs, entre altres, que cal millorar el servei d'atenció i acompanyament, i també tenir en compte situacions de precarietat o circumstàncies específiques que requereixen especial protecció. A més a més, l'estudi de la ZBE també ha indicat que cal millorar **els mecanismes d'informació, comunicació i participació, en previsió de l'aplicació de possibles noves mesures vinculades a la mobilitat a la ciutat.**

També continua sent **necessària la millora de la xarxa i de l'oferta de transport públic, sobretot en la connexió de la ciutat amb altres poblacions**, per tal que la població vegi el transport públic com una alternativa vàlida. La implantació de la T-Mobilitat, la revisió tarifària, l'L9 o Rodalies són aspectes sobre els quals cal incidir.

Són necessaris aparcaments ben comunicats amb la xarxa de transport públic. Des de la Sindicatura es considera que aquest **és un tema cabdal per afavorir la utilització del transport col·lectiu en els desplaçaments interurbans** i que, més enllà de les competències de l'Ajuntament, ha de seguir instant les administracions competents per avançar cap a una xarxa d'estacionaments.

Un altre dels aspectes clau a millorar és la revisió de la senyalització en les zones d'accés a la ZBE. En concret, la senyalització de la sortida de les Rondes prohibida per als vehicles que tenen restringida la circulació a la ZBE en molts punts està situada sobre el mateix carril de sortida, fet que impossibilita, en cas d'error o desconeixement, la rectificació de la maniobra de circulació. Aquesta informació hauria de situar-se, a tall d'advertència prèvia, en la indicació corresponent a cada sortida.

Des de la Sindicatura es mantenen les consideracions que ja es van posar de manifest en l'anterior decisió del mes de desembre de 2019. Tot i les actuacions efectuades des de l'Ajuntament en relació amb les recomanacions emeses, cal dir que moltes segueixen vigents. La Sindicatura de Greuges de Barcelona entén que la mesura de la ZBE no serà efectiva si es viu només des de la perspectiva de la restricció. És necessari acompanyar-la d'incentius i millores estructurals per complir amb la millora la qualitat de l'aire i alhora anar treballant el canvi d'usos.